



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA



©Derechos reservados

Séptima Edición Noviembre 2025

Gobierno del Estado de México

Secretaría de Educación

Subsecretaría de Educación Media Superior y Superior

Dirección General de Educación Superior

Universidad Politécnica de Tecámac

Calle Prolongación 5 de Mayo No. 10, Col. Tecámac

de Felipe Villanueva Centro, Tecámac, Estado de México.

Impreso y hecho en Tecámac, México.

Printed and made in Tecámac, Mexico.

Tel.: (01 55) 59 38 80 70

rectoria_upt@uptecamac.edu.mx

La reproducción parcial o total de este documento
podrá efectuarse mediante la autorización exprofeso
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Edición: Séptima

Fecha: Noviembre 2025

Código: MP-CIE-01

Página: IV

ÍNDICE

	PÁG.
I. PRESENTACIÓN.....	IV
II. OBJETIVO GENERAL.....	V
III. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS (MAPA DE PROCESOS).....	VI
IV. RELACIONES DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....	VII
V. ACTIVIDADES.....	VIII
VI. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO.....	1-15
VII. SIMBOLOGÍA.....	IX
VIII. REGISTRO DE EDICIONES.....	X
IX. DISTRIBUCIÓN.....	XI
X. VALIDACIÓN.....	XII



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Edición: Séptima

Fecha: Noviembre 2025

Código: MP-CIE-01

Página: IV

I. PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr con hechos, obras y acciones, logrando mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, la maestra Delfina Gómez Álvarez, Gobernadora Constitucional del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos de prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrados su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de Sistemas Integrales de Gestión bajo las normas NMX-CC-9001-IMNC-2015 (ISO 9001:2015) y NMX-SAA-14001-IMNC-2015 (ISO 14001:2015)

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Universidad Politécnica de Tecámac. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinean la gestión administrativa de este organismo auxiliar del Ejecutivo Estatal.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje, ejecución y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura de las dependencias y organismos auxiliares hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Edición: Séptima

Fecha: Noviembre 2025

Código: MP-CIE-01

Página: V

II. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos y las actividades que permitan una eficaz comunicación interna y externa entre los diferentes niveles y funciones de la Universidad Politécnica de Tecámac, así como con las partes interesadas, con relación al Sistema Integral de Gestión.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Edición: Séptima

Fecha: Noviembre 2025

Código: MP-CIE-01

Página: VI

III. IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS

MAPA DE PROCESOS

Ver diagramas DIIP-SIG-01 Y DR-SIG-01



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Edición: Séptima

Fecha: Noviembre 2025

Código: MP-CIE-01

Página: VII

IV. RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

PROCESO:

- Inscripción
- Reinscripción
- Educativo
- Proceso de Administración ambiental
- Medición, análisis y mejora

PROCEDIMIENTOS:

- MP-ASD-01 Control de Documentos
- MP-ASD-01 Control de Registros
- MP-MAM-01 Auditorías Internas
- MP-MAM-06 Revisión por la Dirección
- MP-MAM.07 Salidas no Conformes
- MP-MAM-02 Acciones Correctivas
- MP-PED-01 Tutorías
- MP-PED-02 Asesorías
- MP-PED-04 Estancias y Estadía
- MP-PED-05 Planeación y Seguimiento Didáctico
- MP-PED-06 Titulación
- MP-ADA-01 Identificación de aspectos ambientales e impactos
- MP-ADA-02 Identificación y evaluación de requisitos legales y suscritos
- MP-ADA-04 Preparación y respuesta ante emergencia
- MP-MAM-05 Control, Seguimiento y Medición Operacional
- MP-MAM-01 Auditorías internas
- MP-MAM-07 Seguimiento a Egresados



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Edición: Séptima

Fecha: Noviembre 2025

Código: MP-CIE-01

Página: VII

ACTIVIDADES:

- AC-SIG-07 Evaluación Docente
- AC-SIG-07 Extracurriculares y Extensión Universitaria
- AC-SIG-07 Registro de Calificaciones
- AC-SIG-07 Académicas y de Investigación
- AC-SIG-07 Capacitación Docente
- AC-SIG-07 Contratación de Personal
- AC-SIG-07 Visitas Guiadas
- AC-SIG-07 Biblioteca

Edición: Séptima
Fecha: Noviembre de 2025
Código: MP-CIE-01
Página: 1 de 15

V. DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

➤ NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO

Comunicación interna y externa.

➤ OBJETIVO

Indicar las actividades que deben realizarse para comunicar de manera interna y externa información y documentos relativos al Sistema Integral de Gestión, actividades necesarias para el cumplimiento de requisitos legales y suscritos, información referente a los aspectos ambientales asociados a las actividades de la Universidad Politécnica de Tecámac y brindar respuesta a la comunicación externa recibida.

➤ ALCANCE

El presente procedimiento aplica a los usuarios de la Universidad Politécnica de Tecámac, y el personal del Departamento de Información, Planeación, Programación y Evaluación, desde que se determina la necesidad de comunicar información referente al SIG y/o se recibe comunicación de partes externas interesadas, hasta que se resguarda la evidencia de la comunicación interna / externa realizada.

➤ REFERENCIAS

- ➡ CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
- ➡ REGLAMENTO INTERIOR DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TECÁMAC
- ➡ DECRETO DEL EJECUTIVO DEL ESTADO POR EL QUE SE CREA EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO DE CARÁCTER ESTATAL DENOMINADO UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TECÁMAC
- ➡ REGLAMENTO DE ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE TECÁMAC
- ➡ MANUAL GENERAL DE ORGANIZACIÓN
- ➡ NMX-SAA-14001-IMNC-2015
- ➡ MANUAL PARA LA OPERACIÓN DE LA EDUCACIÓN DUAL EN LOS TIPOS EDUCATIVOS MEDIOS SUPERIOR Y SUPERIOR EN EL ESTADO DE MÉXICO
- ➡ ACUERDO DEL SECRETARIO DE EDUCACIÓN POR EL QUE ESTABLECE Y REGULA LA EDUCACIÓN DUAL EN LOS TIPOS EDUCATIVOS MEDIOS SUPERIOR Y SUPERIOR EN EL ESTADO DE MÉXICO. /A

- LEY GENERAL DEL EQUILIBRIO ECOLÓGICO Y LA PROTECCIÓN AL AMBIENTE.
- LEY GENERAL PARA LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS.
- REGLAMENTO DE LA LEY GENERAL PARA LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL DE LOS RESIDUOS.
- REGLAMENTO PARA EL TRANSPORTE TERRESTRE DE MATERIALES Y RESIDUOS PELIGROSOS.
- CÓDIGO PARA LA BIODIVERSIDAD DEL ESTADO DE MÉXICO.
- REGLAMENTO DEL LIBRO SEGUNDO DEL CÓDIGO PARA LA BIODIVERSIDAD DEL ESTADO DE MÉXICO.
- REGLAMENTO DEL LIBRO CUARTO DEL CÓDIGO PARA LA BIODIVERSIDAD DEL ESTADO DE MÉXICO.
- REGLAMENTO DE USO Y PROTECCIÓN AL AMBIENTE PARA EL DESARROLLO SUSTENTABLE DEL MUNICIPIO DE TECÁMAC, MÉXICO
- LEY DEL AGUA PARA EL ESTADO DE MÉXICO Y MUNICIPIOS.
 - NOM-052-SEMARNAT-2005
 - NOM-054-SEMARNAT-1993
 - NOM-009-CNA-2001, INODOROS PARA USO SANITARIO ESPECIFICACIONES Y MÉTODOS DE PRUEBA
 - NOM-002-STPS-2010, CONDICIONES DE SEGURIDAD-PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS EN LOS CENTROS DE TRABAJO
 - NOM-026-STPS-2008, COLORES Y SEÑALES DE SEGURIDAD E HIGIENE, E IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS POR FLUIDOS CONDUCIDOS EN TUBERÍAS
 - NOM-005-STPS-1998, RELATIVA A LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE EN LOS CENTROS DE TRABAJO PARA EL MANEJO, TRANSPORTE Y ALMACENAMIENTO DE SUSTANCIAS QUÍMICAS PELIGROSAS
 - NOM-018-STPS-2015 SISTEMA ARMONIZADO PARA LA IDENTIFICACIÓN Y COMUNICACIÓN DE PELIGROS Y RIESGOS POR SUSTANCIAS QUÍMICAS PELIGROSAS EN LOS CENTROS DE TRABAJO.
 - NOM-003-SEGOB-2011, SEÑALES Y AVISOS PARA PROTECCIÓN CIVIL.- COLORES, FORMAS Y SÍMBOLOS A UTILIZAR.
 - NOM-011-SCT2/2012 CONDICIONES PARA EL TRANSPORTE DE LAS SUBSTANCIAS Y MATERIALES PELIGROSOS ENVASADAS Y/O EMBALADAS EN CANTIDADES LIMITADAS.
 - REGLAMENTO DEL LIBRO SEXTO DEL CÓDIGO ADMINISTRATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO
 - RECOMENDACIONES POR LA ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE LA SALUD (OMS) ACERCA DEL CUBREBOCAS.

- ⊕ LIBRO SEXTO DE LA PROTECCIÓN CIVIL Y GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO
- ⊕ INSTITUTO MEXICANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, A. C., NMX-CC-9001-IMNC-2015 SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD – REQUISITOS.
- ⊕ INSTITUTO MEXICANO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN, A. C., NMX-SAA-14001-IMNC-2015 SISTEMAS DE GESTIÓN AMBIENTAL – REQUISITOS CON ORIENTACIÓN PARA SU USO.

➤ RESPONSABILIDADES

El responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa:

- Operar el procedimiento de acuerdo con lo estipulado en este procedimiento.
- Verificar que la Parte interesada opere correctamente en el procedimiento.
- Asegurar que la comunicación interna se realice entre los diversos niveles y funciones de la organización.
- Garantizar que la comunicación de las partes externas recibida por la UP Tecámac sea documentada y se brinde respuesta de manera oportuna.
- Generar, controlar y resguardar las evidencias del proceso de comunicación interna y externa, de acuerdo con el procedimiento.

➤ DEFINICIONES

- **Comunicación interna:** Difusión de información dirigida a la comunidad estudiantil, plantilla docente, administrativa y de mantenimiento de la Universidad Politécnica de Tecámac.
- **Comunicación externa:** Difusión de información dirigida a proveedores de productos y servicios, partes interesadas y/o público en general.
- **Parte interesada (ISO 9001:2015):** Persona o grupo que tiene un interés en el desempeño o éxito de una organización.

- **Parte interesada (ISO 14001:2015):** Persona o grupo que tiene interés o está afectado por el desempeño ambiental de una organización.
- **Parte interesada UPT:** Persona o grupo que pertenece a la Universidad Politécnica de Tecámac tiene interés o está afectado por el desempeño de una organización.
- **AAS:** Aspectos Ambientales Significativos.
- **UPT:** Universidad Politécnica de Tecámac.

➤ **INSUMOS**

- Solicitud de comunicación
- Información referente al Sistema Integral de Gestión (Calidad – Ambiental)
- Comunicación de partes interesadas externas

➤ **RESULTADOS**

- Comunicación interna / externa realizada

➤ **POLÍTICAS**

1. El Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa, es la única persona facultada para comunicar de forma interna y externa, la información relativa al SIG en materia de Calidad y Ambiental.
2. Los medios de comunicación autorizados por la Universidad Politécnica de Tecámac son los siguientes:
 - a) Correo electrónico
 - b) Trípticos, folletos y/o carteles
 - c) Lonas impresas
 - d) Circulares



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Edición: Séptima
Fecha: Noviembre de 2025
Código: MP-CIE-01
Página: 5 de 15

3. Toda necesidad de comunicación interna o externa por un medio distinto a los anteriormente mencionados debe ser gestionada a través del Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa para su autorización.
4. Para la selección del medio de comunicación más adecuado para difundir la información, se deben considerar los siguientes criterios sin excepción:
 - a) Importancia de la información a comunicar
 - b) Alcance de la comunicación deseado
5. Todas las solicitudes de comunicación provenientes de los usuarios deben ser llenadas en su totalidad con los siguientes datos sin excepción:
 - a) Nombre del solicitante
 - b) Vigencia de la información
 - c) Frecuencia de la comunicación
 - d) Nombre del responsable del retiro de la información (cuando sea en medio impreso)
6. La comunicación interna de los Aspectos Ambientales y/o los requisitos legales y suscritos aplicables, se debe realizar cada vez que algunos de estos conceptos sufran alguna actualización de información y/o de cumplimiento.
7. La comunicación interna se debe realizar entre los diversos niveles y funciones de la organización, dependiendo de la naturaleza y alcance de la información.
8. La comunicación externa son todas aquellas publicaciones de un área o departamento que se comunica al exterior de la Institución de la Universidad Politécnica de Tecámac, referente al SIG, en los diferentes Canales de Comunicación.
9. La comunicación externa inicia en el momento que alguna parte interesada externa tiene la inquietud de saber a cerca del SIG, por lo cual se debe solicitar al DIPPE el formato para iniciar el proceso de la solicitud
10. La Institución ha decidido “no comunicar externamente” la información relativa al SIG, por ello cuando se genera una solicitud de comunicación externa la institución realiza un análisis de la misma donde se determina si es viable o no brindar la información solicitada en una “reunión con los integrantes del Comité Ambiental y de Calidad” firmando un acuerdo de resolución, la cual se archiva bajo el resguardo del DIPPE.

➤ DESARROLLO

No.	Puesto	Actividad
COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN DEL SIG		
1	Parte interesada de la UPT	<p>Inicio de procedimiento Determina la necesidad de comunicar información referente al SIG. Nota: Algunos ejemplos de necesidad de comunicar información referente al SIG son, sin ser limitantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Cambios a los procedimientos existentes ✓ Emisión de programas y planes para el SIG ✓ Informar sobre actividades relativas al SIG ✓ Difundir información de Calidad y Ambiental
2	Parte interesada de la UPT	<p>Viene de la actividad anterior y actividad 4. Genera la Solicitud de comunicación (FO-CIE-01) y la envía al Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa.</p>
3	Responsable el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	<p>Recibe la Solicitud de comunicación y determina si se cuenta con todos los elementos para su procesamiento. Nota: Los criterios con que debe cumplir la Solicitud a fin de ser procesada son:</p> <ol style="list-style-type: none"> Que la petición venga acompañada del formato establecido Que la solicitud venga debidamente llenada y sin campos vacíos. <p>¿Se cuenta con todos los elementos? En caso de que SI, continuar en la actividad 5. En caso de que NO, continuar en la siguiente actividad.</p>
4	Responsable el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	<p>Notifica a la Parte interesada de la UPT que no procede y le solicita complementar la solicitud. Regresar a la actividad 2.</p>
5	Responsable el Procedimiento de	<p>Viene de las actividades 3, 8 y 10. Determina si la comunicación se puede realizar con recursos internos.</p>



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Edición: Séptima

Fecha: Noviembre de 2025

Código: MP-CIE-01

Página: 7 de 15

	Comunicación Interna y Externa	<p>Nota: Esta decisión aplica dependiendo de si se cuenta con materiales y/o recursos económicos.</p> <p>¿Se puede realizar con recursos internos?</p> <p>En caso de que SI, continuar en la actividad 7.</p> <p>En caso de que NO, continuar en la siguiente actividad.</p>
--	--------------------------------	--

No.	Puesto	Actividad
6	Responsable el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Gestiona la obtención de recursos para realizar la comunicación. Continuar en la siguiente actividad.
7	Responsable el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Viene de la actividad 5 y actividad anterior. Realiza / coordina la comunicación a las personas respectivas y resguarda evidencia de la actividad. Fin de procedimiento.

COMUNICACIÓN DE ACTIVIDADES PARA CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

8	Responsable el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Inicio de procedimiento. Genera notificación respecto a las actividades necesarias para cumplir con los requisitos legales y suscritos aplicables. Regresar a la actividad 5.
---	--	--

COMUNICACIÓN DE LOS ASPECTOS AMBIENTALES SIGNIFICATIVOS

9	Responsable el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Inicio de procedimiento. Recaba información de los AAS y valida con el Comité Ambiental y de Calidad si se deben comunicar externamente. ¿Se comunica externamente? En caso de que SI, continuar en la actividad 11. En caso de que NO, continuar en la siguiente actividad.
10	Responsable el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Documenta las causas por las cuales no se comunicarán los AAS externamente. Regresar a la actividad 5. Nota: Esta actividad debe llevarse a cabo mediante el uso de una minuta de reunión en la cual se exponga la justificación de las causas por las cuales no se comunicarán los AAS, o en su defecto, en un acta de sesión del Comité Ambiental y de Calidad.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Edición: Séptima

Fecha: Noviembre de 2025

Código: MP-CIE-01

Página: 8 de 15

11	Responsable el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	<p>Viene de la actividad 9 Documenta las razones por las cuales se decide comunicar externamente los AAS.</p> <p>Nota Esta actividad debe llevarse a cabo mediante el uso de una minuta de reunión, o en su defecto, en un acta de sesión del Comité Ambiental y de Calidad</p>
----	---	---

No.	Puesto	Actividad
12	Responsable el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Genera documentos necesarios para realizar la difusión.
13	Responsable el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Comunica externamente los Aspectos Ambientales Significativos.
14	Responsable el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Viene de la actividad anterior y actividad 21 Resguarda evidencia de la comunicación externa realizada. Fin de procedimiento.

COMUNICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN DEL SIG

15	Responsable el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	<p>Inicio de procedimiento. Identifica los documentos del SIG que requieren ser comunicados al personal y comunidad de la UPT.</p>
16	Responsable el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Genera comunicado de difusión / coordina la generación de materiales para la difusión.
17	Responsable el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	<p>Inicio de procedimiento. Envía comunicado / coordina la colocación de materiales en lugares de la UPT.</p>
18	Responsable el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Resguarda evidencia de la comunicación interna realizada. Fin de procedimiento.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Edición: Séptima

Fecha: Noviembre de 2025

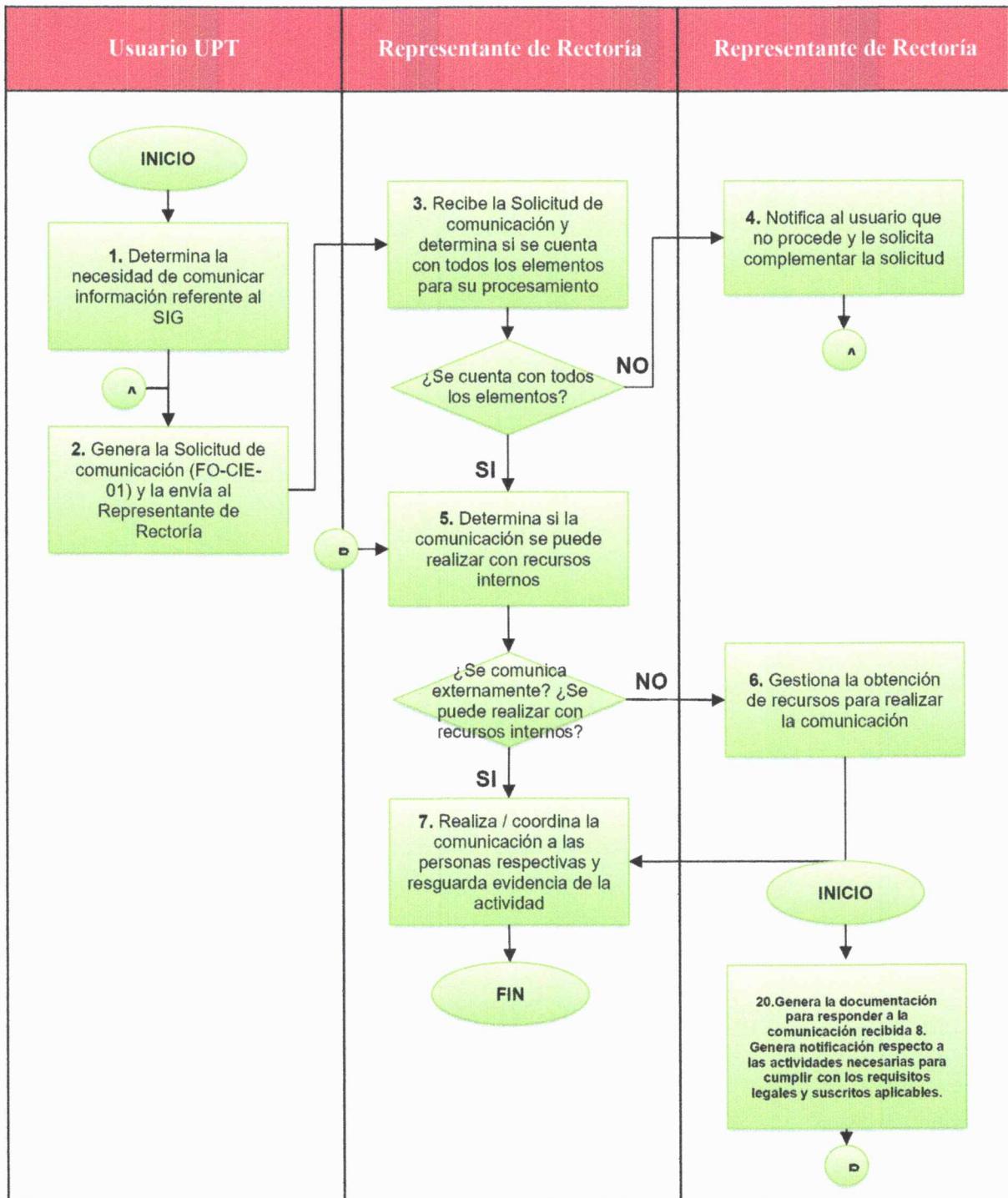
Código: MP-CIE-01

Página: 9 de 15

DOCUMENTACIÓN Y RESPUESTA A PARTES INTERESADAS EXTERNAS

19	Responsable el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Inicio de procedimiento. Recibe comunicación proveniente de las partes externas interesadas.
20	Responsable el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Genera la documentación necesaria para responder a la comunicación recibida.
21	Responsable el Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	Brinda respuesta a las partes externas interesadas por el medio que sea requerido. Continuar en la actividad 14.

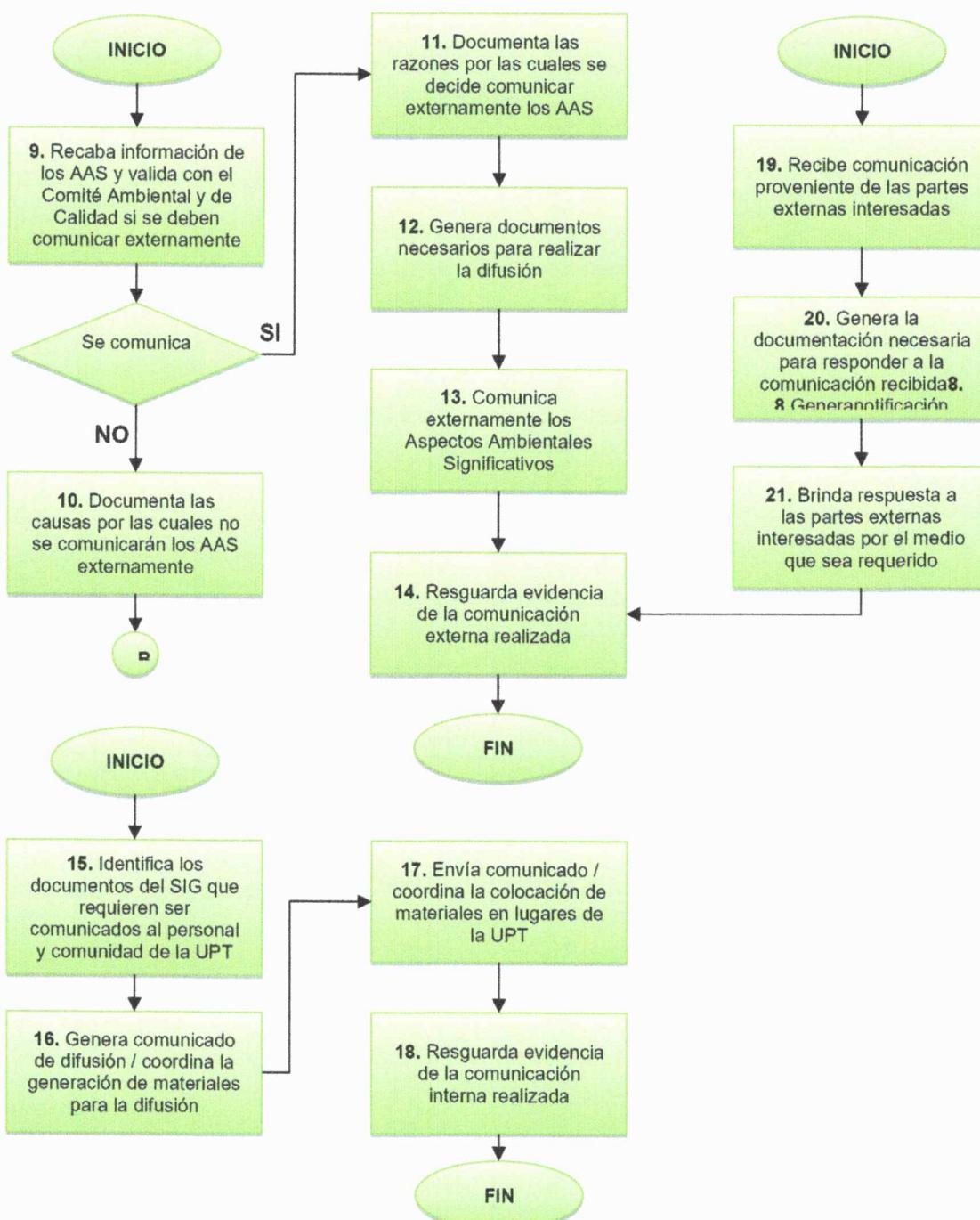
➤ DIAGRAMACIÓN



Representante de Rectoría

Representante de Rectoría

Representante de Rectoría





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Edición: Séptima

Fecha: Noviembre de 2025

Código: MP-CIE-01

Página: 12 de 15

➤ MEDICIÓN

Promedio de los resultados de las encuestas de satisfacción del servicio de comunicación = Nivel de satisfacción de los usuarios de comunicación aplicadas

➤ FORMATOS

FO-CIE-01

Solicitud de comunicación

FO-CIE-02

Encuesta de satisfacción del servicio de comunicación

SOLICITUD DE COMUNICACIÓN		Código: FO-CIE-01	Fecha:
		Edición: 0.3	31/05/2021
TIPO DE COMUNICACIÓN		Fecha de solicitud: 1	
INTERNA () EXTERNA ()		10	
Nombre del solicitante:		2	
Vigencia de la información:		3	
Frecuencia de la comunicación:		4	
Responsable del retiro de la información (impreso):		5	
Descripción del comunicado			
6			
Personal / Área a Comunicar			
7			
Solicitó		Aprobó	
8		9	
Solicitante		Responsable del Procedimiento de Comunicación Interna y Externa	



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Edición: Séptima

Fecha: Noviembre de 2025

Código: MP-CIE-01

Página: 13 de 15

FORMATOS E INSTRUCTIVOS PARA LLENAR EL FORMATO

INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: FO-CIE-01 SOLICITUD DE COMUNICACIÓN

Objetivo: Generar la solicitud de comunicación de información relativa al Sistema Integral de Gestión, en lo que respecta a Calidad y cuestiones Ambientales.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Fecha de solicitud	Espacio para colocar fecha en la que se realiza la solicitud de comunicación.
2	Nombre del solicitante	Espacio para capturar el nombre de la persona que realiza la solicitud de comunicación.
3	Vigencia de la información	Espacio para determinar el tiempo de vigencia, esto es, de cuándo a cuándo es válida la información (Ejemplo: Del 30/07/2014 al 29/08/2014).
4	Frecuencia de la comunicación	Espacio para colocar con qué frecuencia se debe comunicar la información (Ejemplo: Única ocasión, Semanal, quincenal, mensual, todos los miércoles de cada semana, el primer lunes de cada mes).
5	Responsable de retiro de la información (impreso)	Espacio para colocar el nombre de la persona responsable de realizar el retiro de la información cuando esta se haya colocado en medio impreso.
6	Descripción del comunicado	Espacio para describir la información que debe contener el comunicado.
7	Personal / Área a comunicar	Espacio para colocar el nombre de las personas, cargos o nombre del área a las cuales se les debe comunicar la información que se ingresó en el apartado de Descripción del comunicado.
8	Solicitó	Campo para ingresar el nombre y la firma de la persona que realiza la solicitud.
9	Aprobó	Campo para ingresar el nombre y la firma del Representante de Rectoría, que es quien determina si se aprueba la comunicación solicitada debido al cumplimiento / incumplimiento de algún lineamiento.
10	Tipo de Comunicación	Campo para definir el tipo de comunicación que se desea brindar tanto Externa como Interna



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Edición: Séptima

Fecha: Noviembre de 2025

Código: MP-CIE-01

Página: 14 de 15

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN

Código:	FO-CIE-02
Fecha:	28/01/2020
Edición:	02

Estimado usuario, en la Universidad Politécnica de Tecámac buscamos mejorar constantemente nuestros procesos, para ello es muy importante conocer tu opinión acerca del servicio de Comunicación interna y externa. Te agradeceremos que nos permitas unos minutos de tu tiempo para responder a la presente encuesta con la mayor seriedad y sinceridad, pero ante todo te pedimos **NO DEJAR ESPACIOS VACÍOS O SIN RESPONDER** (marcando con una X la respuesta que más se acerque a tu percepción).

1

1. Cómo considera el tiempo de respuesta que se brindó para el servicio de Comunicación interna y externa	Excelente	Satisfactorio	Regular	Deficiente
¿Por qué?: 2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Cómo evaluarías el trato y atención que se te brindó durante el servicio:	Excelente	Satisfactorio	Regular	Deficiente
¿Por qué?:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. En tu percepción, cómo evaluarías la eficacia de la comunicación realizada con los medios de difusión utilizados:	Excelente	Satisfactorio	Regular	Deficiente
¿Por qué?:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Por último, proporcionanos algún comentario o sugerencia para lograr la mejora de nuestro servicio:	4			

Escala
Excelente
Satisfactorio
Regular
Deficiente

(10) (8) (7) (5)

Fecha: 5

Usuario: 6

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Edición: Séptima

Fecha: Noviembre de 2025

Código: MP-CIE-01

Página: 15 de 15

**INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO:
FO-CIE-02 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE COMUNICACIÓN**

Objetivo: Evaluar el servicio de comunicación interna y externa.

No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Sección de preguntas	Sección de preguntas pre-definidas para la evaluación del servicio, esta información no debe ser alterada.
2	¿Por qué?	Espacio para redactar el porqué de la respuesta brindada en el campo de respuestas.
3	Escala de evaluación	Espacio para marcar con una “X” el criterio de evaluación más apropiado para cada una de las preguntas planteadas, con base en la percepción de la persona que llena la evaluación.
4	Espacio para comentarios y sugerencias	Espacio para anotar comentarios y sugerencias que permitan mejorar el servicio de comunicación interna y externa.
5	Fecha	Campo para capturar la fecha en la que el usuario está realizando el llenando la evaluación.
6	Usuario	Campo para capturar el nombre del usuario que llena la evaluación.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

Edición: Séptima

Fecha: Noviembre de 2025

Código: MP-CIE-01

Página: IX

VI. SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	REPRESENTA
(Oval)	INICIO / FIN: Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
(Rectangle)	OPERACIÓN / ACTIVIDAD: Representa la realización de una operación o una actividad relativa a un procedimiento.
(Pentagon)	CONECTOR DE PÁGINA: Representa una conexión / enlace con otra hoja diferente en la que continua el diagrama o la conexión con otro procedimiento.
(Arrow)	LÍNEA DE FLUJO: Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas actividades.
(Circle)	CONECTOR: Representa la continuidad del diagrama dentro de la misma página. Sirve para conectar dos actividades dentro del diagrama.
(Diamond)	DECISIÓN: Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Edición: Séptima
Fecha: Noviembre de 2025
Código: MP-CIE-01
Página: IX

VII.- REGISTRO DE EDICIONES

Edición	Fecha de la edición	Motivo de la edición
Primera	Julio de 2014	Emisión inicial del documento.
Segunda	Octubre 2017	Migración a la versión 2015 de nuestro sistema de calidad y ambiental
Tercera	Octubre 2018	Ajuste de logo, nombre de gobernador, datos generales como teléfono, correo, diagrama de interacción y el punto de validación
Cuarta	Enero 2020	Sustitución del Representante de Rectoría, sustitución del formato y solicitud de comunicación (FO-CIE-01), sustitución del Diagrama de identificación e interacción de procesos del SIG.
Quinta	Noviembre 2020	Se actualizaron la relación de procesos y procedimientos, referencia, alcance, medios de comunicación y responsables del procedimiento.
Sexta	Octubre 2021	Se agregaron las políticas 8,9 y 10 y se modifica formato FO-CIE-01
Séptima	Noviembre 2025	Se agrego procedimiento de seguimiento a egresados y actividades del SIG.



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Edición: Séptima

Fecha: Noviembre 2025

Código: MP-CIE-01

Página: XI

VIII.- DISTRIBUCIÓN

Original:

Departamento de Información, Planeación, Programación y Evaluación

Electrónico:

Permisos para consulta vía Portal del SIG a los niveles de usuario:

- Administrador
- Usuario UPT



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA**

Edición: Séptima

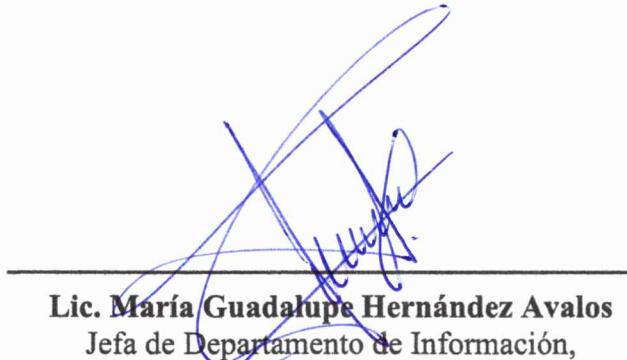
Fecha: Noviembre 2025

Código: MP-CIE-01

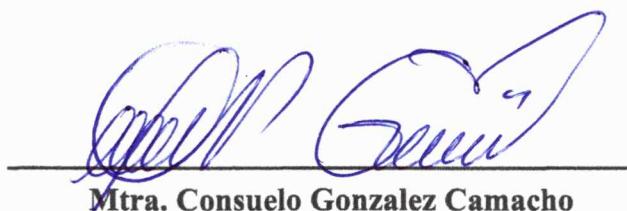
Página: XII

IX. VALIDACIÓN

Aprobó:


Lic. María Guadalupe Hernández Avalos
Jefa de Departamento de Información,
Planeación, Programación y Evaluación

Revisó:


Mtra. Consuelo Gonzalez Camacho
Directora de División de Licenciatura en Negocios
Internacionales e Ingeniería Financiera

Elaboró:


Lic. Emmanuel Trejo Garay
Profesor de Asignatura